

**Inhalte der Zusatzqualifikation „Kommunikationsmanagement“
im Rahmen der Ausbildung zur Bankkauffrau und zum Bankkaufmann**

Teil I Kommunikationstraining

- A. Zwischenmenschliche Kommunikation
 - 1. Kommunikationsmodell
 - 2. Kommunikationspsychologie
 - 3. Sach- und Beziehungsebene
 - 4. Transaktionsanalyse
 - 5. Fragearten
 - 6. Feedbacktechniken
 - 7. Wahrnehmungspsychologie

- B. Techniken der Gesprächssteuerung
 - 1. Grundlagen der Argumentationslehre
 - 2. Professionelle Gesprächsführung

- C. Berufliche Kommunikation
 - 1. Kundenorientierung und Vertriebsorientierung
 - 2. Phasen eines Verkaufsgesprächs

- D. Telefonische Kommunikation
 - Verlust der optischen Dimension
 - Effektiver Stimmeinsatz am Telefon
 - Schwierige Gesprächspartner
 - Körpersprache
 - Redewendungen

- E. Das Telefonat im Einzelnen
 - 1. Aktives Telefonmarketing
 - 2. Passives Telefonmarketing
 - 3. Beschwerdemanagement und Reklamationen
 - 4. Gesprächsvorbereitung
 - 5. Einwandbehandlung

Teil 2 Marketing

- A. Kaufentscheidungen von Konsumenten
 - 1. Das Involvement-Konzept
 - 2. Informationsaufnahme und –verarbeitung
 - 3. Motivation
 - 4. Einstellungen
 - 5. Routine-Entscheidungen

- B. Einflussfaktoren des Konsumentenverhaltens
 - 1. Ökonomische Faktoren
 - 2. Soziale Einflüsse
 - 3. Persönliche Merkmale des Konsumenten
 - 4. Situative Faktoren

- C. Produktpolitik
 - 1. Produktpolitische Entscheidungen
 - 2. Markenpolitik
 - 3. Kundendienstpolitik

- D. Preispolitik
 - 1. Preisbildung
 - 2. Preisstrategie
 - 3. Preisdifferenzierung

- E. Distributionspolitik
 - 1. Absatzwege
 - 2. Elektronik Commerce
 - 3. Distributionssysteme
 - 4. Vertragliche Vertriebssysteme

- F. Kommunikationspolitik
 - 1. Werbung
 - 2. Verkaufsförderung
 - 3. Sponsoring
 - 4. Public Relations
 - 5. Persönlicher Verkauf

Teil 3 Informationstechnologie

- A. EDV-Basis
 - 1. Interne Hardwarekomponenten
 - 2. Externe Hardwarekomponenten
 - 3. Überblick Software
 - 4. Installation von Software

- B. Internetanwendungen
 - 1. Grundlagen
 - 2. Zugang
 - 3. Überblick Internetdienste
 - 4. Recherchen im WWW
 - 5. E-Mail
 - 6. Download/Upload
 - 7. Regeln im Internet
 - 8. Sicherheit im Internet
 - 9. Homebanking

- C. Textverarbeitung
 - 1. Dokumentenerstellung, -bearbeitung und -gestaltung
 - 2. Autotexte, Tabellen
 - 3. Vorlagen, Serienbriefe
 - 4. Zeichnungselemente, Grafiken
 - 5. Kaufmännische Anwendungen

- D. Tabellenkalkulation
 - 1. Programmgrundfunktionen
 - 2. Aufbau und Gestaltung einfacher Kalkulationsmodelle
 - 3. Diagramme
 - 4. Kaufmännische Anwendungen